

## 上下水道局における広報広聴活動の目的

- ①お客様重視の観点から、お客様の多様化するニーズを的確に捉えた上で、上下水道事業の情報や課題をお客様と共有することで、お客様の広報広聴事業への参画を促す。
- ②協働による事業展開を行うことにより、上下水道に対するより一層の理解促進を図り、お客様満足度の向上や更なる信頼経営の推進を図る。

## 課題と今年度の方針について

### (1) 広 報

ニーズを捉えた広報紙の作成、イベントの開催・参加等による情報発信の必要がある。

⇒ 各世代の特性に合致したPR方法を選定し、特に若い世代に向けた広報活動を推進していく。

## 課題と今年度の方針について

### (2) 広 聴

お客様のニーズを的確に捉えるため、さらに広く意見聴取を行う必要がある。

⇒ 引き続き「宮の水サポーター」を募集し、積極的に意見聴取を行い、お客様ニーズの分析・検証に努める。

## 課題と今年度の方針について

### (3) 災害対策

災害時における対応について、ホームページを含む様々な媒体による情報発信を図る必要がある。

⇒ メディアを活用した情報提供を始め、パンフレットやグッズを用いた啓発活動を推進する。

## 令和元年度における主な取組について

|         |  |
|---------|--|
| 広 報     | ①広報紙・ホームページによる情報提供の充実<br>②話題性や時期を考慮したパブリシティ活動の実施<br>③各種イベントへの出展による情報提供の充実<br>④水道水の飲用促進や下水道の適正利用に係る広報活動の推進<br>⇒【新規】上下水道イメージアップ映像制作<br>⑤上下水道の新たな価値創造に係る広報活動の実施 |
| 広 聴     | ①「宮の水サポーター」の取組の推進<br>②各種イベントへの出展による意見聴取<br>③各種アンケート調査結果の分析・検証  |
| 災 害 対 策 | ①コミュニティFM「ミヤラジ」への出演による防災情報の周知<br>②広報紙・ホームページ等による情報発信   |

## 【新規】上下水道イメージアップ映像制作について

### ■ターゲット

市内在住の10代～20代

### ■目的

上下水道事業について考えるきっかけとなる映像を制作することで、10代～20代の使用者に対し、安全・安心な水道水や下水道の適正利用など上下水道事業への興味・関心を向上させる。

### ■制作方針

10代～20代への訴求効果が高い「映像」を用いて、独創性やインパクトのあるPRを行う。

## 2, 平成30年度パブリシティ実績報告

### ■パブリシティとは

- 各課の事業・情報等を積極的に報道機関などに提供し、ニュース・報道記事として取り上げてもらう広報活動

### ■パブリシティ活動を実施する目的

各課から収集したマスコミ等に提供したい情報を、計画的に提供することにより、効果的に上下水道事業に対する理解・関心を高めってもらうこと

### ■活用する媒体

新聞, 雑誌, フリーペーパー, テレビ, ラジオ, 大型映像装置

など



## メディア掲載事例

[illegible]

【記者発表連絡票】



## 平成30年度 掲載実績報告



## 上下水道探検ツアー



お届けセミナー

## メディア掲載件数

| 平成29年度末 | 平成30年度末 |
|---------|---------|
| 44件     | 76件     |

## 今後のパブリシティについて

- ・ 昨年度以上の情報提供数を目指す。
- ・ 緊急性や重要度を考慮し、より効果的な情報提供や周知方法を検討する。
- ・ 各々の媒体の特性を活かした広報活動を行う。

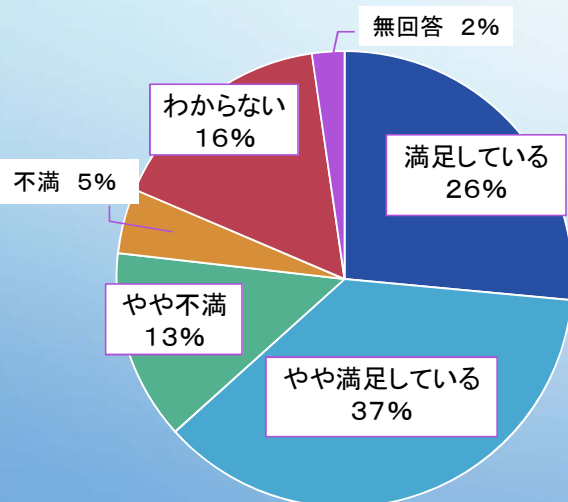
### お客様満足度の向上につながる

■ 目標値(第2次宇都宮市上下水道基本計画より)

| 平成28年度末 | 平成34年度末 |
|---------|---------|
| 68.9%   | 75.0%   |

## 平成30年度市民意識調査結果(H30.5実施)

### ■ 安定した上下水道事業の推進



### ■ 顧客に信頼される経営の推進

